

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****АССАМБЛЕЯ — 38-Я СЕССИЯ****ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ****Пункт 40 повестки дня. Экономическое развитие воздушного транспорта. Политика****ПРЕДЛОЖЕНИЕ О СОЗДАНИИ ИНСТРУКТИВНОГО МАТЕРИАЛА ПО РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ ЗАЩИТЫ ПАССАЖИРОВ**

(Представлено Доминиканской Республикой)

КРАТКАЯ СПРАВКА

В настоящем документе Доминиканская Республика предлагает ИКАО взять на себя лидерство в разработке базовых стандартов по защите прав пассажиров.

В документе также кратко рассказывается о том, как наше национальное законодательство рассматривает права потребителей. Новый закон о защите пассажиров послужит дополнением к отраслевым законам, учитывая необходимость уделения более пристального внимания проблеме прав пассажиров путем принятия специальных правил.

В отсутствие международных руководящих принципов, направленных на согласование стандартов, все больше государств пытаются решить эту проблему самостоятельно, что не может привести к приемлемым результатам в долгосрочной перспективе. Разнородность регулирующей документации может привести к расхождению в правилах защиты пассажиров, применяемых государствами в отношении международных рейсов.

Действия: Ассамблее предлагается:

- a) рассмотреть предложение о создании ИКАО инструктивного материала для помощи государствам в разработке внутренних правил защиты пассажиров; и
- b) при разработке упомянутого инструктивного материала принять к сведению *Стандарты и руководящие принципы в отношении обслуживания клиентов и общего качества аэропортовых служб и авиационного обслуживания*, утвержденные Латиноамериканской комиссией гражданской авиации (ЛАКГА).

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью С "Охрана окружающей среды и устойчивое развитие воздушного транспорта".
<i>Финансовые последствия</i>	Деятельность, о которой говорится в настоящем документе, будет осуществляться при условии наличия ресурсов в бюджете Регулярной программы ИКАО на 2014–2016 гг.
<i>Справочный материал</i>	Письмо государствам SC 6/1-13/63 от 26 июля 2013 года Результаты Шестой Всемирной авиатранспортной конференции (ATConf/6)

¹ Вариант на испанском языке представлен Доминиканской Республикой.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 В письме государствам SC 6/1-13/63 от 26 июля 2013 года Генеральный секретарь Международной организации гражданской авиации (ИКАО) проинформировал государства о результатах Шестой Всемирной авиатранспортной конференции (ATConf/6), которая проходила в Монреале с 18 по 22 марта 2013 года. В частности, на Конференции подчеркивалось, что воздушный транспорт является неотъемлемой частью системы гражданской авиации, и, кроме того, было вновь подтверждено, что ИКАО играет руководящую роль в регулировании международного воздушного транспорта. Таким образом, были открыты возможности для модернизации глобальной системы стандартов и для новых действий ИКАО в ее будущей работе в сфере воздушного транспорта.

1.2 В том же письме Генеральный секретарь ИКАО настоятельно призвал административные органы государств рассмотреть рекомендуемые Конференцией меры, предназначенные для оказания им помощи в их деятельности.

1.3 Вообще говоря, базовое законодательство в сфере гражданской авиации во многих государствах, в том числе и в Доминиканской Республике, не предоставляет авиационной администрации полномочий регулировать права пассажиров. В нашей стране общие права потребителей регулируются законом № 358-05, который обеспечивает систему гарантирования правовой определенности и равенства в отношении между поставщиками и потребителями товаров и услуг, как публичных, так и частных, и как отечественных, так и зарубежных, с общими положениями, включенными в законы, регулирующие различные секторы.

1.4 *Конституция* Доминиканской Республики устанавливает права потребителей в качестве фундаментальных прав, и доведение этого до сведения защиты общественности является приоритетной задачей государства. Тем не менее, в отношении договора перевозки воздушным транспортом и несмотря на существующие общие правила защиты потребителей ощущается потребность в базовой системе, специально предназначенной для регулирования защиты пассажиров, в частности, в вопросах компенсации пассажирам со стороны авиакомпаний в случае отмены подтвержденного бронирования, отказа в перевозке или задержки. Такие правила должны быть разработаны в рамках унифицированных Стандартов и Рекомендуемой практики ИКАО.

1.5 Все больше государств принимают собственные правила защиты прав пассажиров. Хотя такие правила могут оказаться некоторым образом полезными для пассажиров, они, с другой стороны, могут увеличить расхождение в законодательствах различных государств.

1.6 Латиноамериканская комиссия гражданской авиации (ЛАКГА) приняла резолюцию A18-03, утверждающую *Стандарты и руководящие принципы в отношении обслуживания клиентов и общего качества аэропортовых служб и авиационного обслуживания*, которые направлены на стандартизацию прав и обязанностей пользователей аэропортов и авиатранспорта и устанавливают широкие руководящие принципы для разработки надлежащих методов мониторинга для обеспечения общего качества.

2. ДЕЙСТВИЯ

2.1 Ассамблее предлагается:

- a) призвать ИКАО создать инструктивный материал для помощи государствам в разработке внутренних правил защиты пассажиров;

- b) при разработке упомянутого инструктивного материала принять к сведению *Стандарты и руководящие принципы в отношении обслуживания клиентов и общего качества аэропортовых служб и авиационного обслуживания*, утвержденные ЛАКГА.

3. **ВЫВОД**

3.1 В заключение Доминиканская Республика хочет подчеркнуть важность данной проблемы и выразить солидарность с позицией других государств, озвученной на Шестой Всемирной авиатранспортной конференции и заключающейся в том, что существует настоятельная необходимость в создании ИКАО инструктивного материала для государств, который послужит основой для разработки внутренних правил защиты пассажиров. В этой связи мы предлагаем ИКАО последовать рекомендациям АТConf/6 о том, что Организации следует незамедлительно начать разработку набора базовых принципов защиты потребителей, которые были бы приняты на высоком уровне, но не были бы директивными по сути, при поддержке Группы экспертов по регулированию воздушных перевозок (АТРР). Мы также предлагаем принять во внимание резолюцию ЛАКГА о *Стандартах и руководящих принципах в отношении обслуживания клиентов и общего качества аэропортовых служб и авиационного обслуживания*.

— КОНЕЦ —